

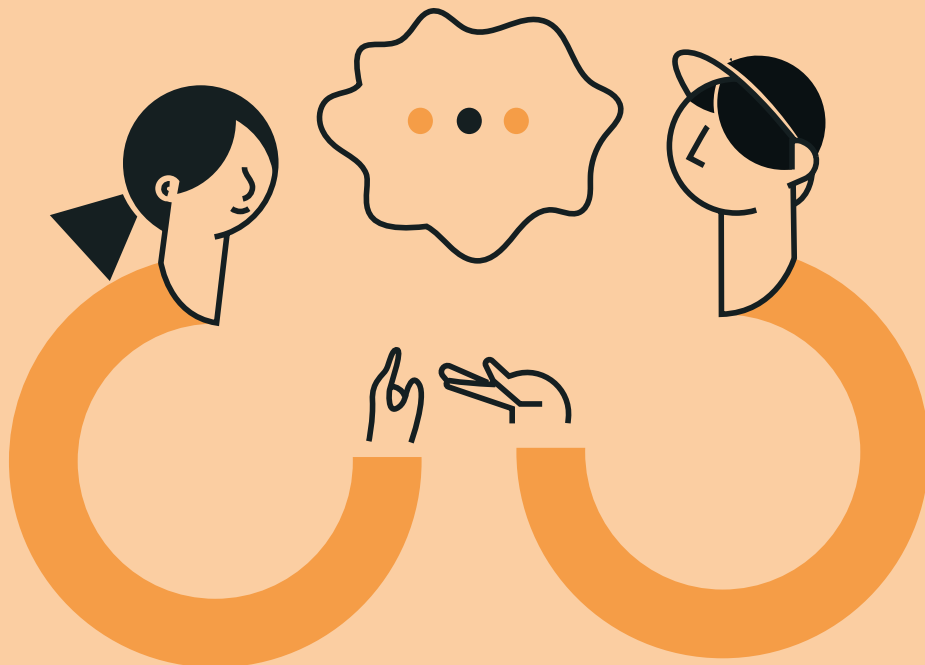
# YouthInfoComp

OKVIR KOMPETENCIJA  
OMLADINSKIH RADNIKA ZA  
INFORMISANJE



European youth information  
and counselling agency

eurodesk





europaan youth information  
and counselling agency

**eurodesk**

**Autori:** Audrey Frith, Eva Reina, Imre Simon, Safi Sabuni.

**Saradnici:** Claire Conlon, Franck Chabriac, Giovanni Maccioni, Joaquim Freitas, Kadri Koort, Luis O. Reyes Torregrosa, Regina Pfeifer, Sarah Spiteri, Susan Scott.

**Lektorka:** Jessica Walker

**Dizajn i prelom:** Javier Larios (javierlarios@me.com)

Uložili smo sve moguće napore da uđemo u trag autorima navođenih tekstova i aktivnosti i odamo im odgovarajuće priznanje. Izvinjavamo se zbog mogućih propusta i sa zadovoljstvom ćemo ih ispraviti u sljedećem izdanju.

Objavili ERYICA i Eurodesk, septembar 2021.

Zbog naše brige za životnu sredinu, ova publikacija se uglavnom distribuira u elektronskom formatu. Štampane primjerke smo sveli na minimum, birajući odgovarajući papir/reciklirani papir, mastilo bez alkohola i ekološki svjesnu štampariju.

This publication is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



# Sadržaj

<b>Predgovor</b> .....	<b>4</b>
<b>Uvod</b> .....	<b>6</b>
Kontekst.....	8
Partneri na projektu.....	9
<b>I Dio</b>	
Omladinski informativni Rad u evropi.....	<b>10</b>
1.1 Šta je omladinski informativni rad?.....	11
1.2 Teme.....	13
1.4 Način funkcionisanja.....	13
<b>II Dio</b>	
Okvir kompetencija omladinskih Radnika za informisanje.....	<b>16</b>
2.1 Pregled.....	17
2.2 Definicija.....	18
2.3 Oblasti kompetencija.....	19
2.4 Kompetencije.....	21
2.5 Ishodi učenja.....	23
<b>Aneks 1</b> Ishodi Učenja.....	<b>24</b>

# Predgovor



Usluge za informisanje i savjetovanje mladih igraju ključnu ulogu u prelasku mladih u odraslo doba. Iako je profesija dobro organizovana i oslanja se na istoriju dostojnu poštovanja, definisanje omladinskog radnika za informisanje ili koje kompetencije mora da posjeduje daleko je od toga da bude jednoglasno utvrđeno. Stoga su autori odlučili da kreiraju ovaj okvir kompetencija. Uprkos specifičnostima svake zemlje, postoji zajedničko razumijevanje osnovnih vrijednosti na kojima se zasniva profesija, kao i primjeri dobre prakse na nacionalnim nivoima. Okvir kompetencija koji je detaljno prikazan u ovoj publikaciji je prvi na evropskom nivou i ima za cilj da bude snažna preporuka za sve zemlje koje su spremne da ovu profesiju prepoznaju. Profesija omladinskog radnika za informisanje definisana je prije samo nekoliko mjeseci u Evropskoj bazi podataka o vještinama, kompetencijama, kvalifikacijama i zanimanjima (ESCO - European Skills, Competences, Qualifications and Occupations).

Šta je onda rad na informisanju mladih? Pružanje informacija mladima je centralna funkcija omladinskog rada i dijeli njegove ključne vrijednosti: ima za cilj da bude otvoren za sve mlade ljude i da djeluje u njihovom interesu pokrivajući pitanja koja su im bitna i pružajući širok spektar aktivnosti (informisanje, savjetovanje, konsultacije, podrška, mentorstvo i obuka, umrežavanje i upućivanje na specijalizovane službe). Ove aktivnosti mogu da realizuju omladinski informativni centri, preko omladinskih informativnih servisa, omladinskih radnika za informisanje i drugih struktura, preko vršnjaka, direktnim kontaktom i/ili digitalnim putem uz razvoj digitalnih usluga.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> *Uključi. Informiši. O snaži (Engage. Inform. Empower). Pozicioni dokument. Preporuke glavnih evropskih mreža za informisanje i mobilnost mladih o novoj Strategiji EU za mlade (Recommendations from the main European*

Ova publikacija je nastala u periodu kada Evropa i svijet reaguju na uticaj pandemije COVID-19; kriza je pogoršala politička, ekonomska i socijalna pitanja i naglasila važnost ličnog blagostanja, otpornosti i naše sposobnosti da se prilagodimo promjenama. Takođe, posljedice pandemije su nesrazmjerno pogodile mlade ljude. Nezaposlenost mladih ponovo je dostigla rekordne vrijednosti i skoro tri od četiri mlade osobe osjetile su potrebu da zatraže pomoć u vezi sa svojim fizičkim i mentalnim blagostanjem<sup>2</sup>. Štaviše, za mlade ljude, pandemija se dogodila tokom ključnog perioda formiranja i može, posebno ranjivim ili ugroženim mladima, povećati probleme<sup>3</sup>. Mladi će biti ključni za oporavak društva, a uloga omladinskih radnika za informisanje će biti od suštinske važnosti u podršci mladim ljudima da ispolje svoj kreativni, građanski i društveni potencijal.

Okvir kompetencija za omladinske radnike za informisanje ima za cilj obezbjeđivanje neophodnih kompetencija osoba koje se bave ovom profesijom za podršku mladima i pružanje kvalitetnih usluga, a i šire. Ovo će dovesti do povećanja kvaliteta, većeg razumijevanja i vidljivosti među korisnicima, kreatorima politika i svim zainteresovanim stranama, i stvaranju zajednice aktera na evropskom nivou.

Dvije evropske mreže za informisanje i mobilnost mladih, Evropska agencija za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA) i Eurodesk, udružile su se da osnaže rad na informisanju mladih tako što su kreirale ovaj okvir kompetencija. Iskoristile su stručnost i iskustvo koje imaju u svojim mrežama širom Evrope i među ekspertima za pitanja mladih, koji su se okupili u radnu grupu. Pored toga, kreirani okvir je zasnovan i na postojećim primjerima u različitim zemljama, dva evropska istraživanja i najširim mogućim konsultacijama. Autori se nadaju da će doprinijeti daljem prepoznavanju omladinskog informisanja i savjetovanja – stoga ne označava kraj, već početak ovog puta.



<sup>2</sup> Uticaj COVID-19 na mentalno zdravlje adolescenata i mladih (*The impact of COVID-19 on the mental health of adolescents and youth*). UNICEF (2020).

<sup>3</sup> Rezolucija Evropskog parlamenta o uticaju COVID-19 na mlade i sport (*European Parliament resolution on the impact of COVID-19 on youth and sport*) (2020/2864(RSP)).

# Uvod

Mladi ljudi današnjice se suočavaju sa nizom složenih izazova i prilika dok grade svoj identitet, donose odluke i bave se porodicom, vršnjacima i društvom. Širom Evrope, omladinski informativni rad (u daljem tekstu „OIR“ ) ima za cilj da garantuje pravo mladih na potpune i pouzdane informacije koje će im pomoći u donošenju odluka. Omladinski radnici za informisanje, ili bilo koji drugi eksperti koji se bave pitanjima mladih i pružaju im informacije (u daljem tekstu „OR za informisanje“), rade u različitim okruženjima i organizacijama i nastoje da uključe i osnaže mlade ljude na način koji odražava kompleksnu stvarnost sa kojom se suočavaju.

Kako bi podržali ove napore, Eurodesk i ERYICA saradivali su sa OR za informisanje i zainteresovanim stranama iz omladinskog sektora širom EU kako bi razvili YouthInfoComp (Youth Information Worker Competence Framework): Okvir kompetencija omladinskih radnika za informisanje.

Okvir nudi zajedničke preporučene alate za opisivanje kompetencija (znanja, vještina i stavova) potrebnih OR za informisanje ili bilo kojim drugim ekspertima iz oblasti omladinskog rada koji pružaju informacije mladima.

Okvir kompetencija može poslužiti kao zajednički način da se identifikuju, opisuju i razvijaju kompetencije omladinskog radnika za informisanje. Okvir je dizajniran kao komunikacioni alat kojim se objašnjava ključna misija omladinskih radnika za informisanje, a to je da informišu, osnažuju i podržavaju mlade ljude, i kao praktična preporuka i vodič za funkcionisanje, kvalitet i prepoznavanje omladinskog informativnog rada u Evropi.

Okvir nastoji da podupre suštinu i identitet OIR i podrži njegovo prepoznavanje i ciljeve. Okviri kompetencija mogu inspirisati i biti polazna osnova za strateško planiranje, unapređenje kvaliteta, razvoj vještina i komunikaciju.

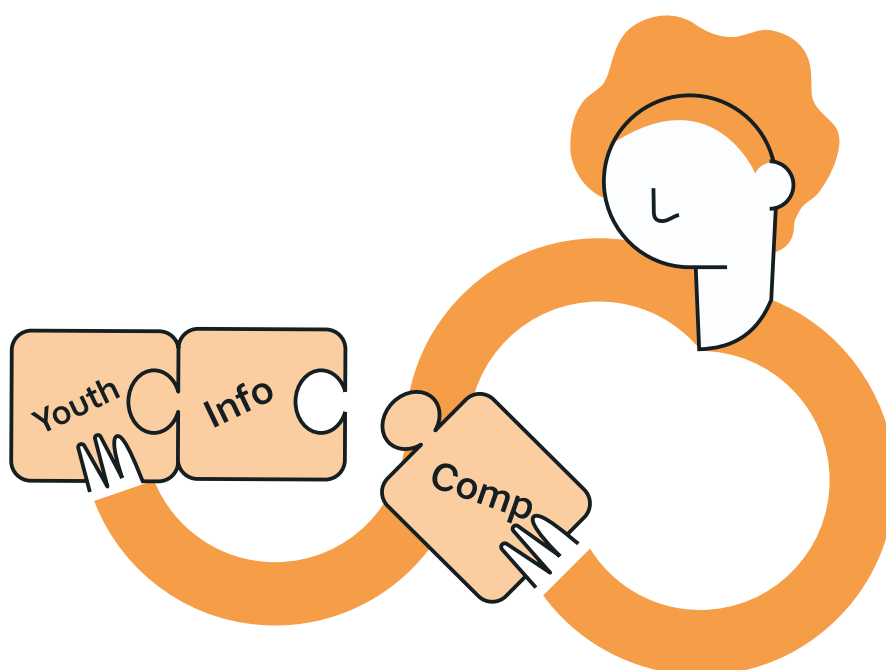
OR za informisanje su u središtu okvira kompetencija. Okvir pomaže u razumijevanju i razvoju kompetencija koje su potrebne omladinskim radnicima za informisanje, kako bi podržali mlade na profesionalan način. Okvir je zasnovan na zajedničkoj definiciji profila omladinskog radnika za informisanje i daje pregled načina na koji radnici mogu podržati mlade ljude, pružiti kvalitetnu uslugu i poboljšati uticaj i domet informativnih usluga za mlade.

YouthInfoComp je referentni okvir; nije zamišljen kao propisani opis profesionalnog standarda koji se mora primjeniti na specifičan način. Okvir, međutim, opisuje minimalni skup kompetencija potrebnih omladinskim radnicima za informisanje kako bi obavljali svoje dužnosti na profesionalan način.

Okvir se može prilagoditi i primjeniti na različite nacionalne, regionalne i lokalne kontekste. Može podržati razvoj kompetencija pojedinačnih OR za informisanje, etos timova i organizacija koje pružaju informacije mladima, i može se koristiti za pravno i profesionalno priznavanje rada na informisanju mladih na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou.

*YouthInfoComp* je rezultat saradnje i konsultacija zainteresovanih strana širom Evrope i naglašava dostignuća i transnacionalnu prirodu rada na informisanju mladih na evropskom nivou. Ovaj okvir je usklađen sa ključnim dokumentima kao što su [Principi Evropske povelje o informisanju mladih](#) i [10 ključnih principa Eurodeska](#), može se koristiti kao dopuna već uspostavljenim okvirima informisanja mladih.

**Prvi dio** ove publikacije opisuje kontekst ovog projekta i prirodu informativnog rada sa mladima u Evropi. **Drugi dio** predstavlja strukturu i sadržaj *YouthInfoComp*.



# Kontekst

Rad na razvoju YouthInfoComp započeo je 2019. godine kada je Generalni direktorat za zapošljavanje, socijalna pitanja i inkluziju (Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion - DG EMPL) Evropske komisije pozvao Eurodesk da se pridruži forumima ESCO zajednice.

**ESCO (Evropske vještine, kompetencije, kvalifikacije i zanimanja)** je evropska višezjezična klasifikacija vještina, kompetencija, kvalifikacija i zanimanja. ESCO funkcionira kao rječnik ili taksonomija, koji opisuje, identifikuje i klasifikuje profesionalna zanimanja i vještine relevantne za tržište rada EU i obrazovanje i obuku.

ESCO ima za cilj da podrži mobilnost radnih mjesta širom Evrope, a samim tim i integrisanije i efikasnije tržište rada, nudeći „zajednički jezik“ o zanimanjima i vještinama koje mogu da koriste različiti akteri u vezi sa temama zapošljavanja, obrazovanja i obuke.

ESCO pruža opise **2.942 zanimanja i 13.485 vještina** povezanih sa njima, prevod na 27 jezika (svi zvanični jezici EU, kao i islandski, norveški i arapski). Međutim, u to vrijeme, ESCO nije imao uključen opis profesije, ili povezanih vještina, omladinskog radnika za informisanje.

U septembru 2019. godine, Eurodesk, ERYICA, Partnerstvo za mlade Evropske komisije i Savjeta Evrope (EU-CoE Youth Partnership) i Resursni centar za obuku Salto formirali su partnerstvo kako bi sastavili podnesak za ESCO. Grupa je između novembra i decembra 2019. sprovela istraživanje među zainteresovanim stranama u oblasti informisanja mladih, koje je prikupilo **103 odgovora iz 25 zemalja**. Rezultati istraživanja su poslani ESCO, a dodatni podaci (definicija, prevodi, ažurirani termini vještina) su poslani u avgustu 2020. Od novembra 2020. zanimanje omladinski radnik za informisanje (Youth Information Worker - YI worker) je uključeno u ESCO i države članice su ga revidirale u januaru 2021. Nova verzija ESCO biće objavljena do kraja 2021. godine.

Na temelju ovog rada Eurodesk i ERYICA su razvili okvir kompetencija za podršku razvoju i razumijevanju profesije OR za informisanje i njenih osnovnih vrijednosti. Nakon toga je objavljen poziv za osnivanje radne grupe koja će voditi proces razvoja; radna grupa se sastala u novembru 2020. godine, januaru 2021. i martu 2021. i nadgledala je razvoj koncepta okvira, izradu nacрта i konsultacije, kao i objavljivanje.



# Partneri na projektu



europaan youth information  
and counselling agency

## euodesk

**Eurodesk** je evropska informativna mreža za mlade osnovana 1990. godine. Eurodesk, kao organizacija koja pruža podršku Erasmus+ programu i Strategiji EU za mlade, pruža sveobuhvatne i dostupne informacije o mobilnostima u svrhu učenja mladim ljudima i onima koji rade sa njima.

Sa mrežom od 38 Eurodesk centara povezanih sa preko 1.600 lokalnih provajdera informacija u 36 evropskih zemalja, Eurodesk radi na podizanju svijesti o evropskim mogućnostima i podstiče mlade ljude da postanu aktivni građani.

Eurodesk objedinjuje preko 1.600 lokalnih provajdera informacija za mlade, takozvanih „multiplikatora i ambasadora“ koji su regionalne ili lokalne organizacije koje rade sa mladima, pružaju informacije mladima i savjetuju mlade o mogućnostima za mobilnost.

Kako bi osigurao kvalitet usluga u svih 36 zemalja, Eurodesk svojim članovima nudi kvalitetnu obuku i podršku, kao i pristup uslugama i alatima za informisanje mladih.

Eurodesk vodi digitalne usluge za mlade, kao što je Opportunity Finder, baza podataka sa više od 250 programa. Takođe, zajedno sa Evropskom komisijom upravlja Evropskim omladinskim portalom (European Youth Portal).

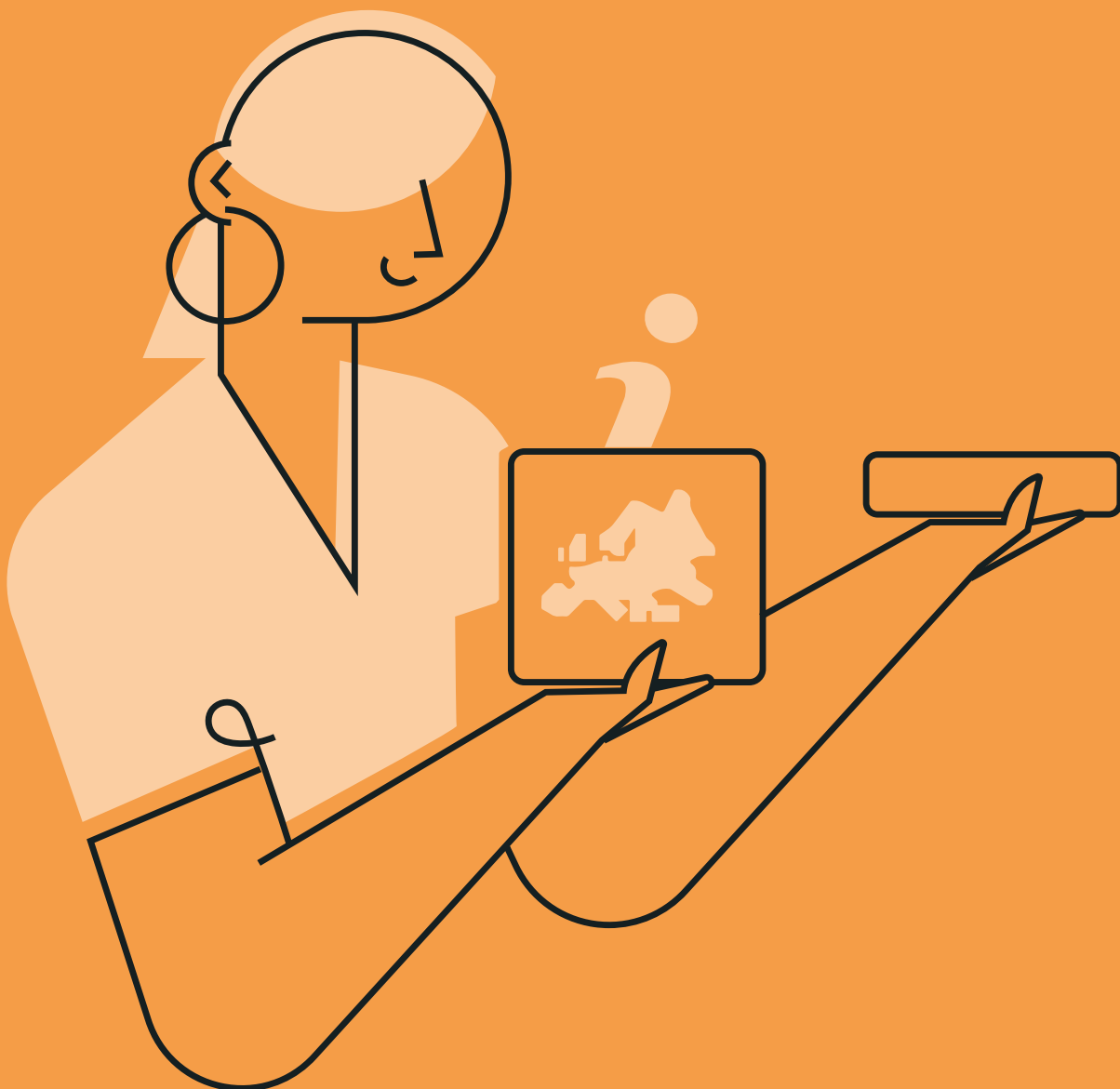
**Evropska agencija za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA)** je nezavisna evropska organizacija, sastavljena od 38 nacionalnih i regionalnih koordinacionih tijela i mreža za informisanje mladih u 26 zemalja. Od 1986. godine radi na intenziviranju evropske i međunarodne saradnje u oblasti informativnog rada i usluga za mlade. Razvija, podržava i promovise kvalitetne politike i prakse za informisanje mladih na svim nivoima kako bi se zadovoljile potrebe mladih za informacijama i primjenila načela Evropske povelje o informisanju mladih.

ERYICA ima za cilj da podrži pravo mladih na potpune i pouzdane informacije, koje im pomažu da naprave izbore sa kojima se suočavaju tokom životnog puta i koje promovisu njihovu autonomiju, sposobnost kritičkog mišljenja i aktivno učešće u društvu.

ERYICA se zalaže i za uključivanje informisanja i savjetovanja mladih u politike za mlade i glavne oblasti politika koje utiču na mlade, na nacionalnom i evropskom nivou. Od svog osnivanja, Agencija je intenzivno saradivala sa Savjetom Evrope, Evropskom komisijom, a odnedavno i sa UNESCO.

I DIO

# Omladinski Informativni Rad u Evropi



## 1.1 Šta je omladinski informativni rad?

**Informacija za mlade je besplatna i kvalitetna informacija** koja osnažuje mlade ljude da ostvaruju svoja prava, donose odgovorne odluke i učestvuju u društvu. Servisi za informisanje mladih imaju za cilj da podrže i osnaže mlade ljude potpunim i pouzdanim informacijama o njihovim pravima i mogućnostima, informacijama koje odgovaraju njihovim potrebama, interesima i donose im blagostanje.

Omladinski radnici za informisanje pružaju mladima **pouzdanu, tačne i razumljive informacije**. Osiguravaju da su informativni servisi dostupni, opremljeni resursima i gostoljubivi, da razumiju i odgovaraju potrebama mladih, usmjeravaju mlade ljude da budu nezavisni i da kritički razmišljaju. Ovi servisi takođe, imaju značajnu preventivnu funkciju koja predstavlja veliku korist za društvo.

Aktivnosti informisanja mladih širom EU obuhvataju širok spektar servisa i aktivnosti, kao što su informisanje, savjetovanje, podrška, podučavanje, obučavanje, razmjena podataka, umrežavanje ili upućivanje na specijalizovane servise. Servisi mogu biti uspostavljeni u različitim okvirima i mogu ih pružati ranovrsni akteri, u različitim okruženjima, kroz onlajn i/ili direktne aktivnosti usmjerene i na pojedinačne i na grupne korisnike.

OIR pokriva niz tema koje odražavaju mnoštvo i raznolikost iskustava i potreba mladih ljudi. Radnici se moraju **pobrinuti za promjenljive potrebe mladih ljudi za informacijama**, moraju pronaći inovativne načine da odgovore na nove društvene probleme, moraju otkriti društvene uzroke problema sa kojima se mladi suočavaju, pružiti sveobuhvatan spektar informacija mladim ljudima koji stupaju u složeni društveni život i pomoći im da se izbore sa preopterećenošću informacijama. Ovo može uključivati upućivanje mladih na druge odgovarajuće servise ili izvore za rješavanje složenih pitanja, uključujući slučajeve kada su neophodni pravni ili drugi profesionalni savjeti ili radnje<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Ovaj opis je preuzet i prilagođen iz Zbornika nacionalnih struktura za informisanje i savjetovanje mladih (str. 42). ERYICA i Savjet Evrope (2015)

## 1.2 Ko su omladinski radnici za informisanje?

*YouthInfoComp* se zasniva na sljedećoj definiciji uloge OR za informisanje:

Omladinski radnici za informisanje, ili drugi eksperti koji se bave informisanjem mladih, pružaju usluge informisanja mladih u različitim okruženjima/sredinama kako bi doprinijeli njihovom blagostanju. Osiguravaju da su informativni servisi dostupni, opremljeni resursima, da se mladi osjećaju dobrodošlo i sprovode onlajn i/ili direktne aktivnosti usmjerene ka pojedinačnim i grupnim korisnicima. Omladinski radnici za informisanje imaju za cilj da omoguće mladim ljudima da donose sopstvene odluke i postanu nezavisni i aktivni građani.



*YouthInfoComp* je osmišljen tako da odražava svaki aspekt definicije: korisnike, svrhu i ciljeve, okruženje, svojstva usluga koje se pružaju i način njihovog pružanja, a svaki od njih daje informacije o suštini okvira i uključenim kompetencijama.

Omladinski informativni rad ima za cilj da<sup>5</sup>:

- obezbijedi pouzdane, nepristrasne, tačne i informacije prilagođene mladima;
- olakša pristup različitim izvorima i kanalima informacija;
- pruži pregled dostupnih opcija o temama relevantnim za mlade ljude;
- pomogne mladima da se snađu u preopterećenosti informacijama savremenog društva;
- osigura da mladi znaju svoja prava, koji servisi su im dostupni i na koji način im mogu pristupiti;
- pruži podršku mladima u procjeni dostupnih informacija i njihovog kvaliteta;
- uputi mlade ljude da pronađu najbolje dostupne opcije i donose sopstvene odluke;
- ponudi različite kanale komunikacije i dijalog za direktnu podršku mladima u potrazi za informacijama i znanjem; i
- doprinese medijskoj i informatičkoj pismenosti mladih.

<sup>5</sup> Preuzeto iz *Informisanje i savjetovanje mladih u Evropi u 2020. godini* (str. 9). ERYICA (decembar 2020.). Objavljeno u okviru Sporazuma o partnerstvu između Savjeta Evrope i Evropske agencije za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA).

## 1.3 Teme

*YouthInfoComp* (vidi II dio) naglašava ključnu ulogu izgradnje znanja u profesiji iz oblasti omladinskog informativnog rada, kao i kompetencije potrebne za upravljanje, pristup informacijama i procjenu informacija. Lista u nastavku odražava raznolikost tema o kojima bi mladoj osobi mogle biti potrebne informacije ili podrška, ali je važno da kompetencije omladinskog radnika za informisanje obuhvate prilagođavanje i korišćenje informacija, kako bi mladima predstavili opcije u skladu sa njihovim potrebama.

- 
- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| » Obrazovanje i obuka               | » Odnosi u porodici i sa prijateljima                |
| » Zapošljavanje                     | » Pravni savjet                                      |
| » Slobodno vrijeme                  | » Pristup pravima                                    |
| » Međunarodna mobilnost             | » Podrška u slučaju nasilja                          |
| » Volontiranje                      | » Podrška mladima iz ugroženih i ranjivih kategorija |
| » Aktivno građanstvo i učešće       | » Podrška mladim migrantima i izbjeglicama           |
| » Zdravlje i blagostanje            | » Integracija mladih sa invaliditetom                |
| » Medijska i informatička pismenost | » Onlajn sigurnost                                   |
| » Preduzetništvo                    | » Kartica/e popusta za mlade                         |
| » Rodna ravnopravnost i identitet   | » Hosteli i smještaj za mlade                        |
| » Stanovanje                        | » Bezbjednost na putu                                |
| » Seksualnost i intimni odnosi      | » Upravljanje finansijama                            |
- 

## 1.4 Način funkcionisanja

Informativni rad sa mladima odvija se u **raznolikim okruženjima i kontekstima**, a usluge koje se nude moraju zadovoljiti potrebe podjednako raznolike grupe mladih ljudi, sa složenim potrebama, izazovima i odlukama koje treba da donesu. Od suštinskog je značaja da radnici i timovi koji pružaju informacije mladima imaju kompetencije neophodne za funkcionisanje efikasnih, profesionalnih servisa, zasnovanih na vrijednostima koje služe potrebama ciljanih korisnika. *YouthInfoComp* je razvijen da odražava različite oblike informativnih servisa za mlade i stoga se može primjeniti za uspostavljanje, funkcionisanje i poboljšanje procesa informisanja mladih, bez obzira na njihovo okruženje.

Omladinska politika u mnogim evropskim zemljama je obično organizovana oko tri glavna stuba<sup>6</sup>:

- Omladinske organizacije
- Otvoreni omladinski rad
- Servisi za informisanje mladih

<sup>6</sup> Ovaj opis je preuzet i prilagođen iz *Zbornika nacionalnih struktura za informisanje i savjetovanje mladih* (str. 42). *ERYICA i Savjet Evrope* (2015)

Omladinske organizacije komuniciraju sa aktivnim mladim ljudima, dok se otvoreni omladinski rad fokusira uglavnom na ranjive mlade ljude. **Servisi za informisanje mladih mogu pružiti višestruku podršku svim mladim ljudima; pomažući im da se snalaze u složenom spektru servisa za informisanje građana i olakšavajući im pristup relevantnim programima i mogućnostima.** Servisi su nekomercijalni i funkcionišu u skladu sa načelima Evropske povelje o informisanju mladih<sup>7</sup>.

Otvorena, fleksibilna, nepristrasna priroda informativnih servisa za mlade znači da oni privlače raznovrsniju grupu mladih ljudi. Mladi, kao i zainteresovane strane, mogu biti direktno uključeni u ko-kreiranje servisa za informisanje kako bi se obezbijedilo pružanje pravovremenih, relevantnih informacija, koje su u skladu sa promjenljivim potrebama mladih. Omladinski informativni servisi su nezavisni od bilo kakvog komercijalnog, političkog, vjerskog ili bilo kog drugog uticaja koji bi promijenio sadržaj informacija koje mladi traže.

Kako se informisanje mladih odvija u različitim okruženjima, status i prepoznavanje OR za informisanje se razlikuje od zemlje do zemlje. Ipak, postoje elementi koji se u osnovi i načinu funkcionisanja ponavljaju i koji obuhvataju:

- Međunarodnu saradnju, obuhvatajući uključivanje u evropske i međunarodne mreže i projekte za podršku uzajamnom učenju i saradnji;
- Komunikaciju, uključujući brendiranje, podizanje svijesti i dopiranje do mladih ljudi i zainteresovanih strana;
- Onlajn usluge kao način da se dođe do javnosti i da se dostave informacije;
- Učinak, uključujući praćenje nivoa usluga i efikasnosti;
- Organizacioni model, uključujući nacionalne koordinate, regionalne mreže i zainteresovane strane;
- Kompetencije, koje se traže od omladinskih radnika za informisanje i timova;
- Zakonodavstvo, politike i regulative koje utiču na status i rad servisa;
- Finansiranje i finansijsko upravljanje;
- Istraživanje i analizu potreba mladih, relevantnih tema i metoda za rad informativnih omladinskih servisa;
- Strukturalnu ulogu informativnih omladinskih servisa u kontekstu nacionalne omladinske politike; i
- Identifikaciju i saradnju sa drugim pružaocima informativnih usluga.

<sup>7</sup> Načela su: nezavisnost, dostupnost, inkluzivnost, utemeljenost na potrebama, osnaživanje, participativnost, etičnost, profesionalnost, proaktivnost. Puni tekst Povelje dostupan je na: EUROPEAN YOUTH INFORMATION CHARTER — ERYICA.

## Pravni status

Prvo, u velikom broju zemalja ne postoji eksplicitna referenca na OIR u okviru omladinske politike ili nacionalnog pravnog okvira, a može postojati i nedostatak nacionalne/regionalne koordinacije servisa. Shodno tome, omladinski radnici za informisanje ili servisi mogu imati minimalnu ulogu u upravljanju omladinskom politikom i njenom kreiranju, što može dovesti do nedostatka koherentnosti, kvaliteta i priznavanja OIR.

Drugo, uzimajući u obzir situaciju u većini evropskih zemalja, OIR je integralni dio omladinskog rada. U takvim slučajevima, rad na informisanju mladih može biti uključen u relevantne omladinske politike, strategije ili čak predviđen zakonskom regulativom.

Treće, omladinski informativni rad se može uspostaviti kao treći stub omladinske politike uz omladinske organizacije i omladinski rad, sa aktivnom ulogom u kreiranju i sprovođenju omladinske politike.

## Upravljanje

Zbog različitih gorenavedenih pravnih statusa, u svakoj zemlji postoje i različiti pristupi upravljanju i koordinaciji. Informativnim omladinskim servisima se može upravljati preko jedinstvenog nacionalnog centra, preko udruženja centara sa koordinacionim tijelom, preko tehničkog koordinatora/podržavaoca, kao dijela nacionalne agencije, ili u nekim slučajevima, bez koordinacije.<sup>8</sup>

Za više informacija o funkcionisanju OIR u Evropi pogledajte publikaciju [Informisanje i savjetovanje mladih u Evropi u 2020. godini.](#)<sup>9</sup> 

<sup>8</sup> Zbornik nacionalnih struktura za informisanje i savjetovanje mladih (str. 74). ERYICA i Savjet Evrope, (maj 2015.) <sup>9</sup> Informisanje i savjetovanje mladih u Evropi u 2020. godini (str. 9). ERYICA (decembar 2020.). Objavljeno u okviru Sporazuma o partnerstvu između Savjeta Evrope i Evropske agencije za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA).

# II DIO

## Okvir Kompetencija Omladinskih Radnika za Informisanje





## 2.1 Pregled

Okvir kompetencija omladinskih radnika za informisanje (YouthInfoComp) je fleksibilan referentni okvir za podršku razvoju i razumijevanju kompetencija omladinskih radnika za informisanje (OR za informisanje) u bilo kom okruženju.

YouthInfoComp nije zamišljen kao propisani opis ili profesionalni standard koji se mora primjeniti na određeni način. Okvir opisuje minimalni skup kompetencija potrebnih OR za informisanje da profesionalno obavljaju svoje dužnosti. Izrađen je i koncipiran na takav način da se može prilagoditi i primjeniti u različitim sistemima.

Okvir se sastoji od četiri dijela:

1. **DEFINICIJA:** usaglašena definicija profila OR za informisanje koja podupire razvoj okvira kompetencija.




Okvir se odnosi samo na „omladinski radnike za informisanje“ i „omladinske informativne servise“, ali je važno biti svjestan toga da se **servisi mogu pružati u različitim kontekstima i da ih mogu pružati različiti akteri na raznolikim pozicijama u zavisnosti od konteksta i zemlje** (vidi Informativni rad mladih u Evropi u prvom dijelu ove publikacije). Slično, termin „omladinski informativni rad“ se koristi u cijelom okviru, ali ovaj termin **obuhvata širok spektar servisa i aktivnosti**, kao što su *informisanje, savjetovanje, mentorstvo, podrška, podučavanje, obučavanje ili upućivanje na specijalizovane servise i vršnjačke aktivnosti, umrežavanje i uključivanje zainteresovanih strana*.

2. **OBLASTI KOMPETENCIJA:** tri kategorije visokog značaja opisa kompetencija OR za informisanje i prikaz strukture okvira kompetencija.
3. **NAZIVI I OPISI KOMPETENCIJA:** 12 individualnih kompetencija koje zajedno predstavljaju osnovne kompetencije potrebne da bi OR za informisanje obavljali svoje zadatke na profesionalan način.
4. **ISHODI UČENJA:** izjave o ishodima učenja za razradu svake kompetencije u smislu znanja, vještina i stavova.

Okvir kompetencija je razvijen na engleskom jeziku. Nacionalne organizacije i servisi mogu da **prevedu okvir kompetencija** i ovu publikaciju, ali se preporučuje da se svaki prevodilački rad obavi u koordinaciji sa drugim nacionalnim partnerima, kao i sa partnerima u drugim zemljama koji rade na tom jeziku, kako bi se izbjeglo stvaranje više verzija prevoda istog jezika.

## 2.2 Oblasti kompetencija

*YouthInfoComp* se sastoji od tri široke oblasti (A1 – A3 u tabeli ispod) pod nazivom „Podrška i uključivanje mladih ljudi“, „Pružanje kvalitetnih usluga“ i „Komunikacija i doseg (eng. outreach)“.

	<b>A1</b>	<b>PODRŠKA I UKLJUČIVANJE MLADIH LJUDI</b> obuhvata kompetencije vezane za interakciju sa mladima, krajnjim korisnicima rada omladinskih radnika za informisanje.
	<b>A2</b>	<b>PRUŽANJE KVALITETNIH USLUGA</b> obuhvata kompetencije koje se odnose na operativne aspekte pružanja informativnih usluga za mlade na profesionalan, etički i inkluzivan način.
	<b>A3</b>	<b>KOMUNIKACIJA I DOSEG</b> obuhvata kompetencije koje se odnose na izgradnju odnosa i korišćenje alata i kanala za poboljšanje uticaja i dosega informativnih omladinskih servisa.

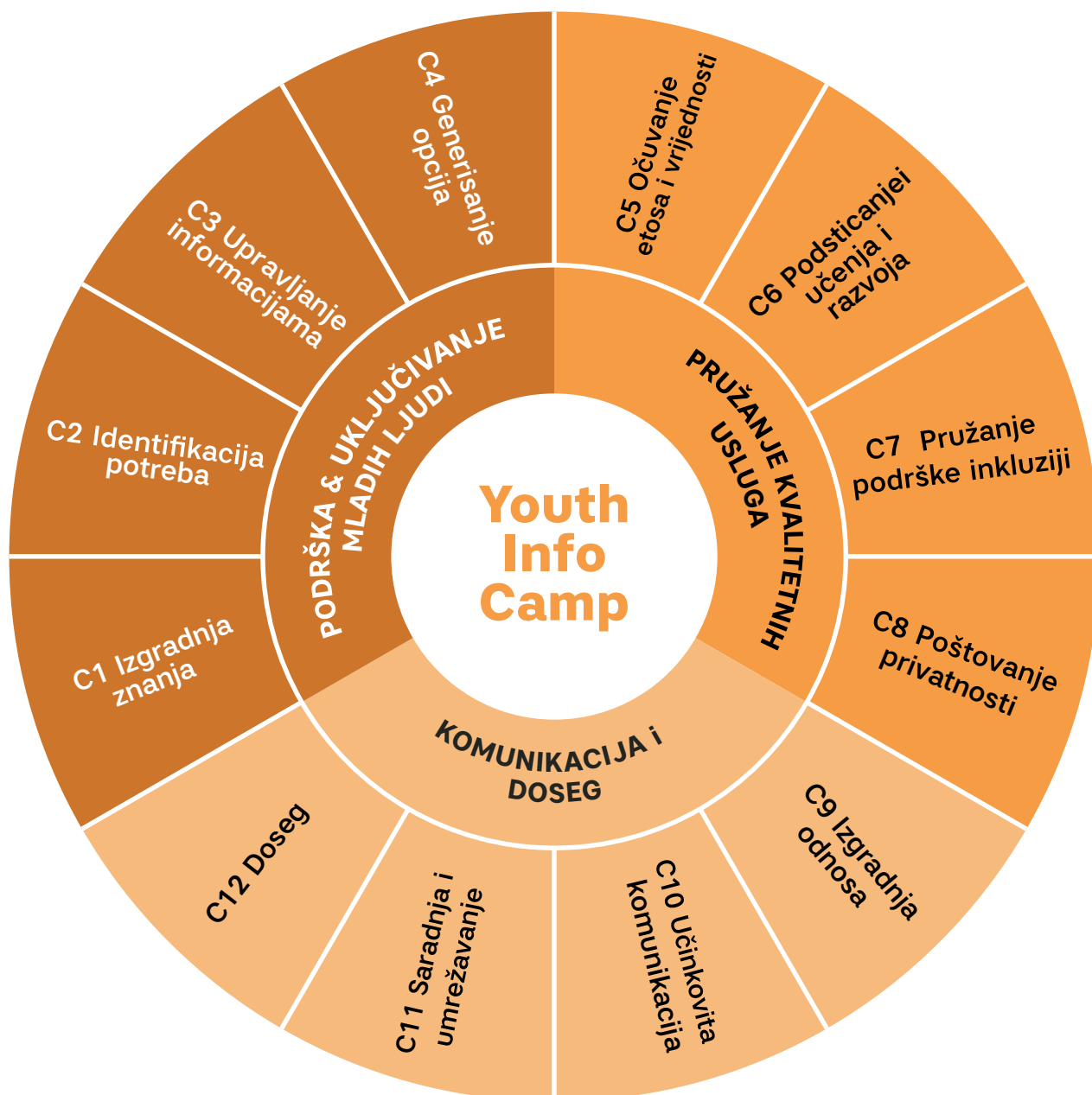
Oblasti daju strukturu okviru kompetencija i utvrđuju teme za kompetencije koje su obuhvaćene. Mogu imati važnu funkciju u korišćenju okvira nudeći oblasti visokog značaja za strateško planiranje, definisanje prioriteta i akcija.

## 2.3 Kompetencije

*YouthInfoComp* se sastoji od 12 kompetencija (C1 – C12 u tabeli ispod) grupisanih u tri ključne oblasti gore opisane „Podrška i uključivanje mladih ljudi“, „Pružanje kvalitetnih usluga“ i „Komunikacija i doseg“.

Svaka kompetencija ima poseban naziv i opis koji objašnjava vrijednost i primjenu ove kompetencije na OIR.

Ne postoji hijerarhija unutar okvira; sve opisane kompetencije su podjednako važne.





## PODRŠKA I UKLJUČIVANJE MLADIH LJUDI

	KOMPETENCIJA	OPIS
C1	Izgradnja znanja	Izgradite i dopunite znanja o različitim temama relevantnim za mlade ljude.
C2	Identifikacija potreba	Aktivno slušajte i bavite se mladima kako biste im omogućili da identifikuju i izraze svoje potrebe.
C3	Upravljanje informacijama	Pretražite, procjenjujte i upravljajte podacima iz različitih, pouzdanih izvora kako biste mladim ljudima pružili informacije koje su relevantne, sveobuhvatne i provjerljive.
C4	Generisanje opcija	Prilagodite informacije i pomozite mladim ljudima da identifikuju opcije koje ih mogu osnažiti, podstaći njihovu autonomiju i podržati aktivno građanstvo i učešće.



## QUALITY SERVICE

	KOMPETENCIJA	OPIS
C5	Očuvanje etosa i vrijednosti	Pružajte kvalitetne usluge informisanja mladih koje podržavaju pravo mladih na potpune i pouzdane informacije, koje im pomažu da donesu odluke i naprave učinkovite izbore u vezi izazova sa kojima se suočavaju u životu i koje promovišu njihovu autonomiju, sposobnost kritičkog mišljenja i aktivno učešće u društvu.
C6	Podsticanje učenja i razvoja	Osigurajte kontinuirani lični i profesionalni razvoj omladinskih radnika za informisanje, timova i organizacija kako bi se poboljšao kvalitet pruženih usluga.
C7	Pružanje podrške inkluziji	Pokažite kulturnu svijest i izražavanje, etičko ponašanje i podržite inkluziju i pristupačnost tako da omladinski informativni rad ne bude diskriminišući ni po kom osnovu.
C8	Poštovanje privatnosti	Poštujte i unaprijedite pravo mladih na privatnost, povjerljivost i anonimnost.



## OUTREACH and COMMUNICATION

KOMPETENCIJA		OPIS
<b>C9</b>	Izgradnja odnosa	Pružite podršku i informacije na privlačan, zanimljiv način kako biste osigurali da se mlada osoba osjeća osnaženom, saslušanom i sigurnom.
<b>C10</b>	Učinkovita komunikacija	Koristite inovativne, učinkovite i odgovarajuće načine komunikacije da osmislite i pružite mladima prilagođene informacije.
<b>C11</b>	Saradnja i umrežavanje	Proaktivno identifikujte i razvijajte mogućnosti za zastupanje, umrežavanje i saradnju sa drugim relevantnim servisima i zainteresovanim stranama.
<b>C12</b>	Doseg	Sprovedite učinkovite, inovativne strategije za informisanje mladih kako bi doprli do što većeg broja mladih ljudi.

## 2.4 Ishodi učenja

Svaka kompetencija se dalje razrađuje kao ishod učenja (vidjeti Aneks I). Ishodi učenja su izjave o tome šta osoba zna, razumije i umije da uradi nakon završetka učenja (Cedefop, 2009). Za potrebe YouthInfoComp, uključeni ishodi učenja su izraženi u smislu **znanja** (Ja razumijem...), **vještina** (Ja mogu...) i **stavova** (Ja osjećam...).

- Svaka stavka znanja je posebna tema (koncepti, činjenice i brojke, ideje i teorije, oblasti politika) koju bi OR za informisanje trebalo da razumiju, objasne drugima i efikasno primjenjuju u svom radu.
- Svaka stavka vještina je specifična radnja ili sposobnost za izvođenje procesa koju bi OR za informisanje trebalo da pokažu u svom radu.
- Svaki stav je specifična emocija ili način razmišljanja koji ukazuje na to kako OR za informisanje treba da reaguju na osobe, ideje ili situacije u svom poslu.

**Ishodi učenja su formulisani kao „ja“ izjave**, jer se uglavnom odnose na kapacitete pojedinaca (tj. „Ja razumijem...“, „Ja mogu...“, „Ja osjećam...“). Ovim se podstiče osećaj vlasništva i pokazuje relevantnost za svakog pojedinačnog OR za informisanje. Međutim, kompetencije se bave i važnošću rada sa grupama, timovima i vršnjacima, a okvir se može primjeniti na grupe omladinskih radnika za informisanje, projektne timove, situacije u kojima je radno mjesto podijeljeno i po potrebi, na cijele organizacije.

Ishodi učenja za svaku kompetenciju su **sveobuhvatni** i pokrivaju osnovne funkcije OIR, ali **nijesu zamišljeni kao konačna lista unaprijed definisanih izjava**. OIR traži rast, inovacije i identifikaciju rješenja tako da će OR za informisanje u mnogim slučajevima morati da razviju dodatne kompetencije, da napreduju i postanu specijalizovaniji u određenim oblastima u zavisnosti od potreba svojih korisnika. Ishodi učenja koji su uključeni opisuju minimalni skup kompetencija potrebnih OR za informisanje i mogu se **dopuniti, prilagoditi i koristiti kao osnova za razvoj specifičnih ishoda učenja** koji uzimaju u obzir trenutnu situaciju omladinskih informativnih centara i omladinskih radnika za informisanje na nacionalnom nivou.

Ishodi učenja obuhvataju i „transverzalne“ kompetencije vezane za profesionalizam, međuljudske vještine i saradnju, kao i kompetencije koje su specifične za OIR, kao što je sposobnost empatije sa mladima i poznavanje politika koje se odnose na mlade. *YouthInfoComp* nudi zajedničku polaznu tačku za razumijevanje i razvoj profila OR za informisanje, ali se mora koristiti u kombinaciji sa drugim alatima da bi se u potpunosti razvio i prilagodio.

## Nivoi napredovanja

Okviri kompetencija se u nekim slučajevima mogu koristiti za mapiranje napredovanja u razvoju kompetencija, na primjer, napredovanje u poznavanju različitih jezika ili u razvoju digitalnih vještina. Nivoi napredovanja mogu pomoći da se procijene različite početne tačke, da se procijeni učenje tokom vremena ili da se osmisli put učenja za razvoj novih kompetencija.

Detaljni, prilagođeni nivoi napredovanja nijesu uključeni u *YouthInfoComp*. Ovakvi detaljni ili granularni modeli napredovanja ne bi se mogli primjeniti na okvir na upotrebljiv način, jer profil OR za informisanje i organizacija servisa značajno variraju od zemlje do zemlje i od sistema do sistema.

Opšti nivoi „osnovnog“, „operativnog“, „osnaživanja drugih“ i „transformacionog“ napredovanja mogu se međutim, primjeniti kao indikatori napretka u razvoju kompetencija.

- **Osnovni:** relevantan za nove aktere, pripravnike ili radnike koji još ne mogu da pokažu ključne kompetencije.
- **Operativni:** relevantan za radnike koji su prepoznati kao OR za informisanje. Oni mogu da pokažu ključne kompetencije i uključe se u kontinuirani profesionalni razvoj.
- **Oснаživanje drugih:** relevantan za radnike koji se nalaze u ulozi lidera, mentora ili trenera koji mogu podržati druge i organizovati rad.
- **Transformacioni:** relevantan za radnike koji imaju kapacitet da identifikuju i sprovedu promjenu ili transformaciju u relevantnoj službi i koji mogu djelovati u upravljačkim i strateškim ulogama.

Ove nivoe napredovanja treba koristiti samo kao indikatore; mogu ih koristiti pojedinačni radnici da identifikuju razvojne ciljeve, poslodavci i menadžeri kao osnovu za razvoj prilagođenijih indikatora napredovanja, kada je to prikladno.

## 2.5 Korišćenje okvira kompetencija

### Omladinski radnici za informisanje mogu koristiti YouthInfoComp da:

- Razumiju svoju ulogu i dužnosti OR za informisanje;
- Objasne i obavijeste mlade i zainteresovane strane o svojoj ulozi;
- Identifikuju oblasti za unapređenje učešća i interakcije sa mladima i zainteresovanim stranama;
- Identifikuju oblasti za unapređenje rada servisa;
- Postave ciljeve profesionalnog razvoja i pripreme se za procjenu učinka;
- Identifikuju nedostatke u vještinama i postave ciljeve učenja; i
- Identifikuju relevantne mogućnosti za obrazovanje i obuku.

### Organizacije koje pružaju usluge informisanja mladih mogu da koriste YouthInfoComp da:

- Promovišu razumijevanje, vidljivost i prepoznavanje profila i usluga OIR;
- Kreiraju radna mjesta, kriterijume za zapošljavanje i planove razvoja ljudskih resursa u sektoru koji se bavi informisanjem mladih;
- Unaprijede ulogu omladinskih informativnih servisa u kreiranju i razvoju servisa i politika za mlade na lokalnom, regionalnom, nacionalnom i evropskom nivou;
- Teže priznavanju OIR na evropskom, nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou;
- Prenesu vrijednost OIR mladima i zainteresovanim stranama; i
- Identifikuju potrebe za razvojem vještina i mogućnosti obrazovanja i obuke za OR za informisanje.





# Aneks 1

## Ishodi

## Učenja



## A1. PODRŠKA & UKLJUČIVANJE MLADIH LJUDI



Omladinski radnici za informisanje pružaju ciljane, personalizovane informacije i mogućnosti za podršku i uključivanje mladih na osnovu njihovih potreba. Ove kompetencije se fokusiraju na razvoj znanja, uključivanje i interakciju sa mladima, krajnjim korisnicima omladinskog informativnog rada.

Ishodi učenja se izražavaju u smislu znanja (Ja razumijem...), vještina (Ja mogu...) i stava (Ja osjećam...).

### C1 Izgradnja znanja

### Izgradite i dopunite znanja o različitim temama relevantnim za mlade ljude.

#### Ja razumijem...

- » Raznolikost i širinu tema koje mogu uticati na živote mladih ljudi.
- » Ulogu znanja i saradnje u razvoju relevantnih, sveobuhvatnih, provjerljivih informacija, mogućnosti i oblasti za unapređenje podrške mladima.
- » Važnost kontinuirane izgradnje da bi se iznova razumjele i podržale potrebe mladih.

#### Ja mogu...

- » Izgraditi i primjeniti specijalistička znanja o temama relevantnim za mlade ljude, kada je to potrebno.
- » Izgraditi i primjeniti nova znanja o karijernom upravljanju, zapošljavanju i cjeloživotnom učenju relevantnim za mlade.
- » Izgraditi i primjeniti nova znanja o slobodnom vremenu, hobijima, putovanjima i mobilnosti.
- » Izgraditi i primjeniti nova znanja o zdravlju, blagostanju, stanovanju, pristupu pravima, ljudskim pravima i građanskom i društvenom učešću relevantnim za mlade ljude.

#### Ja osjećam...

- » Motivaciju za izgradnju, primjenu, dijeljenje i dopunu znanja o svim temama relevantnim za mlade.

<b>C2 Identifikacija potreba</b>	<b>Aktivno slušajte i bavite se mladima kako biste im omogućili da identifikuju i izraze svoje potrebe.</b>
Ja razumijem...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Socio-kulturno-ekonomsko porijeklo mladih u lokalnom kontekstu.</li> <li>» Da je svaka mlada osoba jedinstvena i da se može suočiti sa različitim situacijama i izazovima u svom životu.</li> <li>» Lokalne, nacionalne i međunarodne trendove, zakone i kontekste koji utiču na mlade ljude.</li> </ul>
Ja mogu...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Da postavljam prava, ciljana pitanja kako bi se prikupile relevantne informacije od mladih u vezi identifikacije njihovih osnovnih potreba.</li> <li>» Aktivno da saslušam mladu osobu, bez prekidanja ili osuđivanja, u cilju njenog uključivanja.</li> <li>» Da pratim govor tijela da bi razumio potrebe mlade osobe i otkrio probleme koje treba riješiti.</li> </ul>
Ja osjećam...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Spremnost da učim o porijeklu/kontekstu/stvarnosti mladih ljudi.</li> </ul>
<b>C3 Upravljanje informacijama</b>	<b>Pretražujte, procjenjujte i upravljajte podacima iz različitih, pouzdanih izvora kako biste mladim ljudima pružili informacije koje su relevantne, sveobuhvatne i provjerljive.</b>
Ja razumijem...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Korišćenje strategija pretraživanja za identifikaciju relevantnih onlajn i oflajn izvora informacija.</li> <li>» Procese za identifikaciju tačnih, potpunih, ažuriranih i provjerenih informacija.</li> <li>» Tehnike za upravljanje preopterećenošću informacijama i prepoznavanje dezinformacija.</li> </ul>
Ja mogu...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Da razvijem i održavam bazu izvora sveobuhvatnih, nezavisnih i provjerljivih informacija relevantnih za mlade ljude.</li> <li>» Da tražim, pristupim, kritički procijenim i sačuvam relevantne informacije iz onlajn i oflajn izvora.</li> <li>» Da omogućim mladim ljudima da koriste digitalne servise koji su im namijenjeni za pristup relevantnim informacijama i podršci.</li> </ul>
Ja osjećam...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Motivaciju da aktivno razmatram i ažuriram proces upravljanja informacijama kako bi se osigurao kvalitet i relevantnost pruženih informacija.</li> </ul>

**C4 Generisanje  
opcija**

**Prilagodite informacije i pomozite mladim ljudima da identifikuju opcije koje ih mogu osnažiti, podstaći njihovu autonomiju i podržati aktivno građanstvo i učešće.**

**Ja razumijem...**

- » Način na koji se procjenjuje i radi sa informacijama i generišu opcije u određenom kontekstu.
- » Način na koji se generišu opcije koje unaprijed uzimaju u obzir buduće potrebe, kao i način na koji se pripremaju preventivne mjere u skladu sa tim.
- » Kada se mladi ljudi upućuju na druge odgovarajuće servise ili izvore za rješavanje složenih pitanja, uključujući slučajeve kada su neophodni pravni ili drugi stručni savjeti ili radnje.

**Ja mogu...**

- » Prilagoditi složene ili generičke podatke u personalizovane ciljane informacije koje su lako razumljive i orijentisane na potrebe mlade osobe.
- » Podržati mladu osobu da primjeni vještine medijske i informatičke pismenosti kako bi kritički procijenila informacije i razlikovala činjenice od mišljenja i dezinformacija.
- » Sarađivati i podržati mladu osobu da bira između opcija i donosi odluke, bez usmjeravanja.

**Ja osjećam...**

- » Spremnost da istražujem i budem u toku sa problemima s kojima se mladi suočavaju kako bi se pronašla bolja rješenja za nove i postojeće probleme.
- » Posvećenost uključivanju mladih u proces osmišljavanja i pružanja informacija.

## A2. PRUŽANJE KVALITETNIH USLUGA



Omladinski radnici za informisanje pružaju kvalitetnu, besplatnu, uslugu mladim ljudima, poštujući različitosti, etiku i privatnost, a koja je zasnovana na kulturi kontinuiranog unapređenja. Ove kompetencije se fokusiraju na operativne aspekte pružanja omladinskih informativnih servisa na profesionalan, etički i inkluzivan način.

Ishodi učenja se izražavaju u smislu znanja (Ja razumijem...), vještina (Ja mogu...) i stava (Ja osjećam...).

### C5 Očuvanje etosa i vrijednosti

**Pružajte kvalitetne usluge informisanja mladih koje podržavaju pravo mladih na potpune i pouzdane informacije, koje im pomažu da donesu odluke i naprave učinkovite izbore u vezi izazova sa kojima se suočavaju u životu i koje promovišu njihovu autonomiju, sposobnost kritičkog mišljenja i aktivno učešće u društvu.**

#### Ja razumijem...

- » Ciljeve, misiju i vrijednosti rada na informisanju mladih, uključujući načela Evropske povelje o informisanju mladih i načela Eurodeska i kako se oni primjenjuju na lokalni, regionalni, nacionalni ili međunarodni kontekst.
- » Način na koji se definišu lični, timski i organizacioni ciljevi na osnovu procjene potreba i način na koji se kreira proces za praćenje postizanja ciljeva.
- » Evropske i međunarodne strukture i kontekst rada na informisanju mladih uključujući evropske mreže za saradnju, politike i projekte.

#### Ja mogu...

- » Da identifikujem način na koji se razvoj politike povezuje sa radom na informisanju mladih i da to iskoristim na najbolji mogući način za promociju razumijevanja i vrijednosti rada na informisanju mladih
- » Da definišem i sprovedem lične, timske i organizacione ciljeve, koji podržavaju misiju i vrijednosti omladinskog informativnog rada i koji su usmjereni na dizajniranje i održavanje resursa i pružanje usluga.
- » Da kreiram i učestvujem u procesima kritičkog praćenja i procjene postizanja organizacionih i ličnih ciljeva.
- » Primjeniti metodologije održivog razvoja u svakodnevnoj praksi/ pružanju informacija mladima.

#### Ja osjećam...

- » Posvećenost promovisanju i podržavanju etosa i vrijednosti omladinskog informativnog rada u pružanju usluga.

**C6 Podsticanje učenja i razvoja****Osigurajte kontinuirani lični i profesionalni razvoj omladinskih radnika za informisanje, timova i organizacija kako bi se poboljšao kvalitet pruženih usluga.**

Ja razumijem...

- » Načine za razmatranje, praćenje i procjenu razvoja svojih kompetencija.
- » Načine za podsticanje pozitivnih i negativnih povratnih informacija od mladih ljudi i načine za identifikaciju oblasti za unapređenje, sebe i/ili svog tima.

Ja mogu...

- » Kao i moj tim, da identifikujem oblasti za poboljšanje ili inovacije u pružanju usluga, na osnovu trenutnih trendova podataka i povratnih informacija vezanih za iskustva, interesovanja i potrebe mladih.
- » Da razvijam i dijelim znanje, resurse i najbolju praksu sa članovima tima i kolegama.
- » Da postavim ciljeve učenja i organizujem aktivnosti učenja, uz podršku kada je to potrebno, kako bi se osigurao kontinuirani profesionalni razvoj.

Ja osjećam...

- » Motivaciju za učenje i stvaranje kulture kontinuiranog učenja i usavršavanja u okviru tima.

**C7 Pružanje podrške inkluziji****Pokažite kulturnu svijest i izražavanje, etičko ponašanje i podržite inkluziju i pristupačnost tako da omladinski informativni rad ne bude diskriminišući ni po kom osnovu.**

Ja razumijem...

- » Aktuelne koncepte, metode i politike o identitetu, kulturi i porijeklu.
- » Aktuelne koncepte, metode i politike o seksualnoj orijentaciji, rodnom identitetu i rodnom izražavanju.
- » Aktuelne koncepte, metode i politike o etici, uključujući jednakost, pravičnost, inkluziju i održivost životne sredine.
- » Aktuelne koncepte, metode i politike o pristupačnosti i podršci mladim osobama sa invaliditetom i posebnim potrebama.

I can...

- » Nepristrasno da pružim informacije i opcije bez ikakvog vjerskog, političkog, ideološkog ili komercijalnog uticaja.
- » Da pokažem etičko i inkluzivno ponašanje u svakoj interakciji sa mladima, kao i da promovisem etičko ponašanje i politike unutar svoje organizacije i među članovima tima.
- » Da istražujem i pružim informacije i opcije koje mogu poboljšati uslove ugroženih pojedinaca ili grupa.

Ja osjećam...

- » Odgovornost da budem inkluzivan, tolerantan i otvoren prema sopstvenim i različitostima drugih.

## **C8 Poštovanje privatnosti**

## **Poštujte i unaprijedite pravo mladih na privatnost, povjerljivost i anonimnost.**

### **Ja razumijem...**

- » Važnost poverljivosti i anonimnosti u radu sa mladima.
- » Potrebne uslove vezane za privatnost podataka uključujući „izjavu o privatnosti“ organizacije i procese za prikupljanje i dijeljenje bilo kakvih ličnih podataka.
- » Načine za preduzimanje mjera i traženja savjeta u slučaju bilo kakvog kršenja pravila o podacima.

### **Ja mogu...**

- » Da koristim sisteme organizacije za zaštitu digitalnih/onlajn uređaja i svih fizičkih zapisa koji sadrže lične podatke.
- » Da informišem mlade ljude o zaštiti njihove privatnosti, povjerljivosti i anonimnosti.
- » Da obavijestim članove tima i kolege o tome kako se potrebni uslovi u vezi privatnosti, povjerljivosti i anonimnosti organizacije primjenjuju na rad sa mladima.

### **Ja osjećam...**

- » Da poštujem prava mladih na privatnost, povjerljivost i anonimnost.

### A3. KOMUNIKACIJA I DOSEG



YOmladinski radnici za informisanje sprovode učinkovite komunikacione aktivnosti kako bi izgradili odnose sa mladima i kako bi na najbolji mogući način iskoristili uticaj i doseg svojih usluga. Ove kompetencije se fokusiraju na ličnu interakciju, kao i na korišćenje multimedijalnih alata i kanala u svrhu poboljšanja uticaja i dometa informativnih servisa za mlade.

Ishodi učenja se izražavaju u smislu znanja (Ja razumijem...), vještina (Ja mogu...) i stava (Ja osjećam...).

#### C9 Izgradnja odnosa

**Pružite podršku i informacije na privlačan, zanimljiv način kako biste osigurali da se mlada osoba osjeća osnaženom, saslušanom i sigurnom.**

#### Ja razumijem...

- » Tehnike koje podržavaju i osnažuju interakciju i dijalog sa pojedinačnim mladim ljudima i grupama mladih.
- » Ulogu empatije i samo-empatije u razumijevanju emocija, iskustava i perspektiva druge osobe.
- » Ulogu samoregulacije, uključujući samosvjesnost, prilagođavanje odgovora i svrhe, u izgradnji pozitivnih odnosa.

#### Ja mogu...

- » Da dizajniram i omogućim prijatno, bezbjedno okruženje prilagođeno mladima.
- » Da razvijem i održavam pozitivan odnos sa svakom mladom osobom.
- » Da prilagodim stil komunikacije i govor tijela za uspješnu komunikaciju sa svakom mladom osobom.
- » Da upravljam bilo kakvom konfliktnim situacijom na način pun poštovanja i mogu da pronađem kompromise koji zadovoljavaju potrebe svih strana.

#### Ja osjećam...

- » Posvećenost izgradnji pozitivnog odnosa sa svakom mladom osobom u bezbjednom okruženju u kojem se osjećanja i emocije mogu izraziti slobodno i s poštovanjem.



**C10 Učinkovita komunikacija****Koristite inovativne, učinkovite i odgovarajuće načine komunikacije da osmislite i pružite mladima prilagođene informacije.****Ja razumijem...**

- » Medijsku i informatičku pismenost potrebnu za osmišljavanje i pružanje odgovarajućih, atraktivnih informacija i načina komunikacije namijenjenih mladima.
- » Pravila kreiranja sadržaja uključujući autorska prava i licenciranje.
- » Šta je prihvatljivo onlajn ponašanje i načine za zaštitu ličnih podataka onlajn.

**Ja mogu...**

- » Da dizajniram i sprovodim aktivnosti vezane za komunikaciju, internet stranice i publikacije u skladu sa organizacionim ciljevima i prioritetima.
- » Da napišem jasan, koncizan i ciljan sadržaj za različite grupe mladih i da usmeno pružim informacije (i na stranim jezicima, kada je to moguće). Ja mogu zajedno sa mladima da dizajniram komunikacioni materijal i da ga distribuiram u partnerstvu sa mladima.

**Ja osjećam...**

- » Motivaciju da komuniciram i pružam informacije mladima na privlačan i osnažujući način.

**C11 Saradnja i umrežavanje****Proaktivno identifikujte i razvijajte mogućnosti za zastupanje, umrežavanje i saradnju sa drugim relevantnim servisima i zainteresovanim stranama.****Ja razumijem...**

- » Potrebu za saradnjom i dijeljenjem resursa među servisima za podršku mladima.
- » Opseg zainteresovanih strana, aktera i sistema na lokalnom, regionalnom, nacionalnom i međunarodnom nivou koji rade u interesu mladih.
- » Potencijal za sinergiju i saradnju između omladinskih informativnih servisa i drugih službi koje rade u interesu mladih na lokalnom, regionalnom, nacionalnom i međunarodnom nivou.

**Ja mogu...**

- » Da identifikujem mogućnosti za saradnju i zagovaranje, uspostavim kontakt, razvijam i održavam strateške radne odnose sa relevantnim službama, organizacijama i zainteresovanim stranama.
- » Da unaprijedim razmjenu poruka i da napišem jasan, koncizan sadržaj za grupe zainteresovanih strana (i na stranim jezicima, kada je to moguće).
- » Kada je prikladno, da predstavljam svoju organizaciju i model i interese omladinskog informativnog rada, uključujući javne nastupe, projekte i umrežavanje.

**Ja osjećam...**

- » Poštovanje prema dodatnoj vrijednosti novih mogućnosti za partnerstvo i saradnju i motivisan sam da preuzmem dužnosti vezane za predstavljanje i umrežavanje.

**C12 Doseg****Sprovedite učinkovite, inovativne strategije za informisanje mladih kako bi doprli do što većeg broja mladih ljudi.****Ja razumijem...**

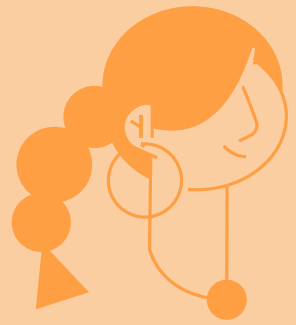
- » Načine korišćenja komunikacionih kanala, uključivanje zainteresovanih strana (uključujući mlade ljude) i multiplikatora (uključujući ambasadore) kako bi se što je više moguće povećao doseg i svijest o omladinskim informativnim servisima.
- » Načine za razvoj i održavanje baze podataka zainteresovanih strana i načine za omogućavanje njihovog uključivanja.
- » Načine za postavljanje ciljeva dosega, praćenje uticaja i djelovanja na osnovu rezultata radi njegovog poboljšanja.

**Ja mogu...**

- » Da dizajniram i sprovodim komunikacione aktivnosti u skladu sa organizacionim ciljevima i prioritetima.
- » Jasno da obavijestim šire ciljne grupe o svrsi i dodatnoj vrijednosti omladinskih informativnih servisa.
- » Redovno da mapiram prostore i okruženja kako bi se doprlo do mladih. Ja mogu da identifikujem i da se povežem sa drugim relevantnim komunikacionim kampanjama i onlajn trendovima kako bi se povećali vidljivost i uticaj.

**Ja osjećam...**

- » Posvećenost da osiguram dostupnost, vidljivost i atraktivnosti omladinskih informativnih servisa što većem broju mladih ljudi, posebno mladima koji su ranjivi i mladima koji imaju manje mogućnosti.





European youth information  
and counselling agency

eurodesk



[eryica.org](http://eryica.org)  
[eurodesk.eu](http://eurodesk.eu)

ISBN 978-2-919810-38-3



9 782919 810383